



**МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА
И ДОРОЖНОГО ХОЗЯЙСТВА
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**

П Р И К А З

от 07.12.2023

№ 863

г. Краснодар

**Об организации клиентоцентричности в
деятельности министерства транспорта и
дорожного хозяйства Краснодарского края**

В целях совершенствования деятельности министерства транспорта и дорожного хозяйства Краснодарского края при взаимодействии с гражданами и субъектами предпринимательской и иной экономической деятельности, обеспечения применения принципов клиентоцентричности в государственном управлении в Краснодарском крае, в рамках реализации федерального проекта «Государство для людей» инициативы социально-экономического развития Российской Федерации «Государство для людей», предусмотренной перечнем инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года, утвержденным распоряжением Правительства Российской Федерации от 6 октября 2021 г. № 2816-р, распоряжения Губернатора Краснодарского края от 29 сентября 2023 г. № 302-р «О создании Комиссии по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в Краснодарском крае и об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в Краснодарском крае», протокола рабочего совещания по вопросу внедрения клиентоцентричности в государственное управление от 15 сентября 2023 г. п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Порядок ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов министерства транспорта и дорожного хозяйства Краснодарского края согласно приложению 1 к настоящему приказу.
2. Утвердить Типовую форму реестра межведомственных и внутриведомственных процессов министерства транспорта и дорожного хозяйства Краснодарского края согласно приложению 2 к настоящему приказу.
3. Назначить Подскребалина Константина Сергеевича, заместителя министра транспорта и дорожного хозяйства Краснодарского края, ответственным за внедрение клиентоцентричности в деятельности министерства транспорта и дорожного хозяйства Краснодарского края.

4. Назначить Бахмет Оксану Александровну, начальника отдела государственной службы и противодействия коррупции правового управления министерства транспорта и дорожного хозяйства Краснодарского края, ответственным за внедрение в кадровой работе министерства транспорта и дорожного хозяйства Краснодарского края принципов и стандартов клиентоцентричности.

5. Структурным подразделениям министерства транспорта и дорожного хозяйства Краснодарского края, осуществляющим региональный государственный контроль (надзор), оказывающим государственные услуги, либо иные работы или услуги, предоставляющим меры государственной поддержки, либо предоставляющим сервисы, организующим отношения с внутренним клиентом, не позднее 8 декабря 2023 г. сформировать реестр межведомственных и внутриведомственных процессов министерства транспорта и дорожного хозяйства Краснодарского края.

6. Отделу презентационной деятельности, технического сопровождения и информационного обеспечения (Сергиенко Е.А.) обеспечить размещение (опубликование) настоящего приказа на официальном сайте министерства транспорта и дорожного хозяйства Краснодарского края и направление для размещения (опубликования) на сайте в информационнотелекоммуникационной сети «Интернет» <http://admkrain.krasnodar.ru> и «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru).

7. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

8. Приказ вступает в силу на следующий день после дня его официального опубликования.

Министр



А.Л. Переверзев

Приложение 1

УТВЕРЖДЕН
приказом министерства
транспорта и дорожного
хозяйства Краснодарского края
от 07.12.2023 № 863

ПОРЯДОК ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов министерства транспорта и дорожного хозяйства Краснодарского края

1. Общие положения

1.1. Порядок ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов министерства транспорта и дорожного хозяйства Краснодарского края (далее – Порядок) разработан в целях:

- 1) оптимизации деятельности министерства транспорта и дорожного хозяйства Краснодарского края (далее – министерство) в соответствии с принципами и стандартами клиентоцентричности;
- 2) повышения эффективности деятельности министерства;
- 3) исключения дублирования, противоречий, неполноты регулирования деятельности министерства;
- 4) достижения высокого уровня зрелости клиентоцентричности в деятельности министерства.

1.2. Составление Реестра межведомственных и внутриведомственных процессов министерства (далее также – реестр) необходимо для их дальнейшего реинжиниринга в соответствии с принципами и стандартами клиентоцентричности, а также для проведения оценки уровня внедрения клиентоцентричности.

2. Термины и определения

2.1. Принципы и стандарты клиентоцентричности – принципы и требования, определенные Декларацией ценностей клиентоцентричности, стандартами «Государство для людей», «Государство для бизнеса» и «Стандартом для внутреннего клиента».

2.2. Клиентоцентричность – качество деятельности, характеризующееся постоянным изучением и удовлетворением законных и справедливых потребностей клиента.

2.3. Клиент – лицо, которое может взаимодействовать с министерством в различных статусах:

1) как внешний клиент – физическое лицо (гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин или лицо без гражданства) либо юридическое лицо, индивидуальный предприниматель или самозанятый, а также их представители;

2) как внутренний клиент – государственный гражданский служащий министерства.

2.4. Услуги – деятельность, связанная с реализацией государственных услуг в значении Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», либо иных работ и услуг, предоставляемых министерством.

2.5. Меры поддержки – меры стимулирования деятельности в сфере промышленности в значении Федерального закона от 31 декабря 2014 г. № 488-ФЗ «О промышленной политике», меры поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства в значении Федерального закона от 24 июля 2007 г. № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства», иная деятельность, осуществляемая министерством в целях развития субъектов предпринимательской и иной экономической деятельности.

2.6. Сервисы – предоставляемые клиенту цифровыми системами министерства услуги, а также возможности информационного взаимодействия в рамках иных видов процессов, включая предоставление мер поддержки, установление обязательных требований, осуществление государственного контроля (надзора) и иных процессов.

2.7. Жизненная ситуация – наличие или наступление обстоятельств, влекущих для клиента возможность или необходимость взаимодействовать с министерством в целях получения услуг и сервисов.

2.8. Процессный подход – подход к организации и управлению деятельности министерства, в соответствии с которым деятельность осознается и управляется как система взаимосвязанных процессов.

2.9. Процесс – совокупность взаимосвязанных действий и процедур, направленных на предоставление государственных услуг или осуществление государственных функций.

2.10. Владелец процесса – должностное лицо министерства, ответственное за достижение результата процесса, выполнение показателей процесса и дальнейшее улучшение процесса.

2.11. Реинжиниринг – деятельность, основанная на методологии и технологиях, направленная на реформирование, проектирование или перепроектирование услуг и сервисов в целях оптимизации деятельности министерства, для обеспечения соответствия предоставляемых услуг и сервисов требованиям стандартов клиентоцентричности.

3. Формирование и ведение реестра межведомственных и внутриведомственных процессов министерства транспорта и дорожного хозяйства Краснодарского края

3.1. Формирование и ведение реестра осуществляется министерством.

Реестр утверждается заместителем министра транспорта и дорожного хозяйства Краснодарского края, ответственным за внедрение клиентоцентричности в деятельности министерства, посредством проставления собственноручной подписи в грифе «УТВЕРЖДАЮ» в правом верхнем углу на первой странице реестра, в соответствии с типовой формой реестра.

Изменения в реестр вносятся путем утверждения реестра в новой редакции.

3.2. Организация формирования реестра включает:

1) составление перечня всех функций, государственных услуг (далее – услуга) и сервисов, которые есть в министерстве, в отношении которых министерство является исполнителем, то есть непосредственно реализует функции, оказывает услуги и предоставляет сервисы.

В случае, если министерство является лишь регулятором, устанавливающим правила оказания функции (услуги, сервиса), но самостоятельно не реализует функцию, не оказывает услугу, не предоставляет сервис, функции (услуги, сервисы) в реестр не включаются.

В случае, если полномочия по оказанию услуги, предоставлению сервиса или осуществления функции переданы в подведомственные организации или учреждения, то соответствующая функция (услуга, сервис) не включается в реестр.

В случае, если один процесс в рамках одной функции (услуги, сервиса) выполняется министерством совместно с другим органом исполнительной власти Краснодарского края (например, межведомственные процессы), то министерство должно включить такой процесс в реестр и работать над его реинжинирингом совместно с другим органом исполнительной власти Краснодарского края;

2) для каждой функции (услуги, сервиса) в реестре необходимо подготовить или взять готовое описание порядка его предоставления. Такое описание должно основываться на административном регламенте (или ином регламентирующем документе), но учитывать и отдавать приоритет реальному порядку осуществления функции (услуги, сервиса).

Изучив описание порядка реализации функции, оказания услуги или предоставления сервиса, необходимо выделить в этом описании процессы (группу процессов), присутствующие в Типовом перечне процессов согласно приложению к настоящему Порядку (далее – Перечень), и внести такие процессы в реестр.

В случае, если при реализации функции, оказания услуги или предоставления сервиса, задействованы какие-то процессы, которых нет в

Перечне, включение их в реестр осуществляется на усмотрение структурного подразделения министерства;

3) в отношении каждого процесса необходимо указать уникальный идентификатор и статус процесса;

4) для каждого процесса, включенного в реестр, определяется ответственное должностное лицо министерства и указываются соответствующие сведения о таком ответственном должностном лице в реестре.

3.3. Основанием для внесения изменений в реестр является необходимость изменения, дополнения или исключения сведений, содержащихся в реестре.

4. Сведения, включаемые в реестр межведомственных и внутриведомственных процессов

4.1. Реестр включает 14 граф, при этом обязательными для заполнения являются столбцы, отмеченные знаком «*». Остальные столбцы являются опциональными и их заполнение не обязательно, но может облегчить процесс реинжиниринга.

4.2. В столбце «ID*» необходимо указать уникальный идентификатор процесса, который имеет следующую структуру:

AA_BB_CC, где:

AA – означает группу клиентов, в отношении которых реализуется процесс. Группа клиентов может иметь следующие значения:

01 – физические лица и(или) индивидуальные предприниматели и(или) самозанятые;

02 – юридические лица;

03 – физические лица и(или) индивидуальные предприниматели и(или) самозанятые и юридические лица;

04 – должностные лица министерства («внутренние клиенты»);

05 – все клиенты.

BB – является кодом функции. Код функций может иметь следующие значения:

01 – функции по выработке политики и нормативному правовому регулированию;

02 – функции по государственному контролю и надзору;

03 – функции по управлению государственным имуществом;

04 – функции по оказанию государственных услуг;

05 – иные правоприменительные функции;

06 – кадровые процессы;

07 – функции, обеспечивающие деятельность;

08 – функции, связанные с закупками для государственных нужд;

09 – функции по рассмотрению обращений граждан;

10 – функции, обеспечивающие раскрытие информации;

11 – функции, связанные с реализацией мер государственной поддержки.

СС – номер процесса. Значение указывается в соответствии с Перечнем.

В случае если процесс не входит в Перечень, ему присваивается порядковый номер, начиная с 20.

4.3. В столбце «Жизненная ситуация» предлагается указать одну или несколько жизненных ситуаций, в которые входит функция, услуга или сервис. Если функция, услуга или сервис не может быть отнесена к жизненной ситуации, то поле может быть оставлено пустым.

4.4. В столбце «Название услуги, функции, сервиса*» необходимо указать название соответствующей услуги, функции или сервиса.

4.5. В столбце «Регулирующий акт» нужно указать нормативный правовой акт (наименование, реквизиты документа), которым регулируется осуществление функции, предоставление услуги или сервиса.

4.6. В столбце «Группа процессов» предлагается указать группу, в которую входит процесс, согласно группировке из Перечня.

4.7. В столбце «Название процесса*» необходимо указывать наименование процессов из Перечня, даже если их названия могут отличаться от фактически осуществляемых функций, предоставляемых услуг или сервиса.

4.8. В столбце «Клиент» предлагается указать образ конечного получателя результата соответствующей функции, услуги или сервиса.

4.9. В столбце «Ценность для клиента» предлагается указать, какую ценность имеет соответствующая функция, услуга или сервис для конечного получателя. Например, получение водительского удостоверения позволяет управлять транспортным средством.

4.10. В столбце «Данные на входе» предлагается указать, получение каких сведений и (или) документов необходимо для начала процесса. Например, это может быть какой-либо результат предыдущего процесса, направление запроса заявителем или данные от заявителя, либо данные от информационной системы.

4.11. В столбце «Результат на выходе» предлагается указать, какой результат получается при завершении процесса. Результатом могут быть как сведения или документ (например, справка, соглашение), так и, например, внесение записи в информационные системы.

4.12. В столбце «Связь с другими процессами» предлагается указать идентификаторы процессов, которые связаны с указанным процессом. Также может быть указан тип такой связи, например, предшествующий/последующий процесс.

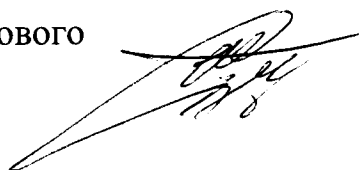
4.13. В столбце «Ответственный за процесс*» необходимо указать лицо, которое будет выступать ответственным за реинжиниринг процесса. Такой ответственный должен выступать в роли «внутреннего заказчика» в рамках реинжиниринга услуги, функции и(или) сервиса: на основании знаний, опыта, а также полученных в ходе исследования процесса сведений он должен формировать целевое видение процесса и добиваться того, чтобы результатом реинжиниринга стало достижение такого целевого видения. При этом

непосредственно реинжиниринг (например, внесение изменений в регламенты, инструкции или информационные системы) могут осуществлять другие должностные лица министерства, и ответственный может выступать их координатором.

4.14. В столбце «Статус процесса*» необходимо указать статус реинжиниринга. Предлагается использовать следующие статусы:

- 1) реинжиниринг не проходил;
- 2) в очереди на исследование;
- 3) идет исследование;
- 4) в очереди на реинжиниринг;
- 5) проходит реинжиниринг;
- 6) прошел реинжиниринг (указать год).

Заместитель начальника отдела правового
обеспечения правового управления



Д.В. Прудников

Приложение
к Порядку ведения реестра
межведомственных и
внутриведомственных
процессов министерства
транспорта и дорожного
хозяйства Краснодарского края

ТИПОВОЙ ПЕРЕЧЕНЬ
процессов

№	Направление деятельности (вид функции)	Наименование процесса	Цель выполнения процесса
1	2	3	4
1	Предоставление государственных услуг	1.1. Информирование о предоставлении государственной услуги	Цель: получение заявителем (далее также – клиент) полной и достоверной информации о порядке предоставления государственной услуги независимо от способа информирования. Ценность: осведомленность заявителя о порядке предоставления государственной услуги
		1.2. Организация подачи заявителем запроса	Цель: обеспечение реализации права заявителя на получение государственной услуги. Ценность: доступность, простота и удобство обращения за получением государственной услуги
		1.3. Прием и регистрация запроса заявителя	Цель: фиксация момента начала предоставления государственной услуги. Ценность: сокращение общего срока предоставления государственной услуги за счет оптимизации внутренних/технических процедур, проводимых в рамках предоставления государственной услуги
		1.4. Контроль оплаты государственной пошлины за предоставление государственной услуги и уплаты иных платежей (при необходимости)	Цель: обеспечение возможности предоставления государственной услуги. Ценность: сокращение временных и финансовых затрат, связанных с получением государственной услуги
		1.5. Запрос и получение	Цель: формирование полного комплекта документов (сведений),

1	2	3	4
		документов (сведений), необходимых для предоставления государственной услуги, в порядке межведомственного взаимодействия	необходимых для предоставления государственной услуги. Ценность: сокращение общего срока предоставления государственной услуги за счет использования межведомственных процедур, сокращение временных и финансовых затрат, связанных с получением государственной услуги
		1.6. Рассмотрение запроса и принятие решения по результатам его рассмотрения	Цель: обеспечение принятия решения по запросу. Ценность: сокращение общего срока предоставления государственной услуги за счет использования внутриведомственных процедур
		1.7. Уведомление заявителя о ходе предоставления государственной услуги и ее результатах	Цель: своевременное предоставление заявителю информации о завершении выполнения министерством транспорта и дорожного хозяйства Краснодарского края (далее – министерство) предусмотренных действий в процессе предоставления государственной услуги. Ценность: оперативное информирование заявителя о ходе предоставления государственной услуги и ее результатах в целях обеспечения реализации им своих прав и защиты законных интересов
		1.8. Предоставление результата государственной услуги	Цель: удовлетворение потребности заявителя, обратившегося за предоставлением государственной услуги. Ценность: заинтересованность заявителя в получении результата государственной услуги в наиболее удобной форме
		1.9. Оценка заявителем качества предоставления государственной услуги (обратная связь)	Цель: получение обратной связи от заявителя о качестве предоставления государственной услуги. Ценность: возможность оценки заявителем качества предоставления государственной услуги доступным ему способом и в удобное время
		1.10. Досудебное обжалование решений и действий (бездействия) министерства, а также его должностных лиц	Цель: обеспечение принятия законных и обоснованных решений (совершения действий), исправления возникающих ошибок в правоприменении. Ценность: доступ к защите прав и законных интересов заявителя,

1	2	3	4
			возможность быстрого и эффективного исправления ошибок в правоприменении
2	Предоставление мер государственной поддержки	2.1. Финансирование реализации меры поддержки	Цель: финансовое обеспечение возможности реализации меры поддержки. Ценность: обеспечение фактической возможности беспрепятственной реализации клиентом своих прав и законных интересов в установленном порядке
		2.2. Информирование о мере поддержки	Цель: обеспечение получение клиентом полной и достоверной информации о предоставлении мер поддержки независимо от способа информирования. Ценность: осведомленность клиента о предоставлении мер поддержки
		2.3. Организация направления заявления на получение меры поддержки	Цель: обеспечение реализации права клиента на получение меры поддержки. Ценность: доступность, простота и удобство обращения за получением меры поддержки
		2.4. Запрос и получение документов (сведений), необходимых для предоставления мер государственной поддержки, в порядке межведомственного взаимодействия	Цель: формирование полного комплекта документов (сведений), необходимых для предоставления мер поддержки. Ценность: сокращение общего срока предоставления мер поддержки за счет использования межведомственных процедур, сокращения временных и финансовых затрат, связанных с получением мер поддержки
		2.5. Рассмотрение заявления на получение меры поддержки и принятие решения по результатам его рассмотрения	Цель: обеспечение принятия решения по заявлению о предоставлении меры поддержки. Ценность: сокращение общего срока предоставления мер поддержки за счет использования внутриведомственных процедур
		2.6. Предоставление меры поддержки	Цель: выполнение социальных обязательств, удовлетворение потребности клиента, обратившегося за предоставлением государственной меры поддержки. Ценность: заинтересованность клиента в получении результата услуги в наиболее удобной форме

1	2	3	4
		2.7. Досудебное обжалование решений и действий (бездействия) министерства, а также его должностных лиц	Цель: обеспечение принятия законных и обоснованных решений (совершения действий) при предоставлении меры поддержки, исправления возникающих ошибок в правоприменении. Ценность: доступ к защите прав и законных интересов клиента при получении меры поддержки, возможность быстрого и эффективного исправления ошибок в правоприменении
3	Государственный контроль (надзор)	3.1. Планирование проведения контрольных (надзорных) мероприятий	Цель: ежегодное планирование контрольной (надзорной) деятельности, обеспечение реализации контрольных (надзорных) функций министерства. Ценность: прогнозирование проведения контрольных (надзорных) мероприятий в отношении контролируемого лица (деятельности контролируемого лица)
		3.2. Принятие решения о проведении контрольного (надзорного) мероприятия	Цель: обеспечение осуществления контрольной (надзорной) функции министерства. Ценность: обеспечение защиты законных интересов контролируемого лица при принятии решения о проведении контрольного (надзорного) мероприятия, исключение принятия необоснованных решений о проведении таких мероприятий
		3.3. Организация и проведение контрольного (надзорного) мероприятия	Цель: непосредственное осуществление контрольной (надзорной) функции. Ценность: приоритет контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия с контролируемым лицом, минимизация временных и иных затрат контролируемого лица, связанных с осуществлением в отношении него контрольной (надзорной) деятельности
		3.4. Запрос и получение документов (сведений), выполнение иных мероприятий в порядке	Цель: организация и формирование эффективной системы контроля (надзора). Ценность: минимизация взаимодействия контролируемого лица с министерством

1	2	3	4
		межведомственного взаимодействия при осуществлении контроля (надзора)	
		3.5. Оформление результатов контрольного (надзорного) мероприятия и ознакомление с его результатами	Цель: документальная фиксация результатов контрольного (надзорного) мероприятия, оперативное уведомление о таких результатах контролируемого лица. Ценность: полнота документальной фиксации выявленных нарушений обязательных требований, оперативность уведомления контролируемого лица о результатах контрольных (надзорных) мероприятий
		3.6. Обжалование решений министерства, действий (бездействия) его должностных лиц	Цель: обеспечение принятия законных и обоснованных решений (совершения действий) при осуществлении контроля (надзора), исправления возникающих ошибок в правоприменении. Ценность: доступ контролируемых лиц к защите своих прав и законных интересов, затрагиваемых при осуществлении контроля (надзора), возможность быстрого и эффективного исправления ошибок в правоприменении
		3.7. Контроль за исполнением решений министерства	Цель: обеспечение исполнения решений по результатам контрольных (надзорных) мероприятий. Ценность: минимизация участия контролируемого лица в осуществлении контроля за исполнением решений министерства
		3.8. Оценка результативности и эффективности деятельности контрольных (надзорных) органов	Цель: определение результативности и эффективности контрольной (надзорной) деятельности. Ценность: непосредственной ценности для контролируемого лица не выявлено
		3.9. Профилактика рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям	Цель: стимулирование соблюдения обязательных требований контролируемых лиц, профилактика причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям, повышение информированности о соблюдении обязательных требований. Ценность: устранение условий,

1	2	3	4
			причин и факторов, способных привести к нарушениям обязательных требований и (или) причинению вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям, создание условий для доведения обязательных требований до контролируемых лиц, повышение информированности контролируемых лиц о способах их соблюдения
		3.10. Независимая оценка соблюдения обязательных требований	Цель: организация и формирование эффективной системы контроля (надзора), экономия средств публично-правового воздействия при осуществлении контроля (надзора). Ценность: минимизация взаимодействия контролируемого лица с министерством за счет возможности оценки соблюдения обязательных требований без проведения министерством проверочных мероприятий
4	Рассмотрение обращений и запросов	4.1. Прием и регистрация обращений и запросов	Цель: фиксация момента поступления обращения или запроса. Ценность: сокращение общего срока рассмотрения обращения или запроса за счет оптимизации внутренних/технических процедур
		4.2. Определение исполнителей по рассмотрению обращений и запросов	Цель: обеспечение рассмотрения обращения или запроса. Ценность: непосредственной ценности для клиента не выявлено
		4.3. Переадресация обращений и запросов в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении или запросе вопросов (по компетенции)	Цель: обеспечение рассмотрения обращения или запроса по существу (компетентным органом). Ценность: сокращение общего срока рассмотрения обращения или запроса за счет отсутствия необходимости возврата некорректно направленного обращения или запроса клиенту.
		4.4. Уведомление о переадресации обращения или запроса по компетенции	Цель: своевременное предоставление клиенту информации о переадресации его обращения или запроса. Ценность: оперативное информирование клиента о

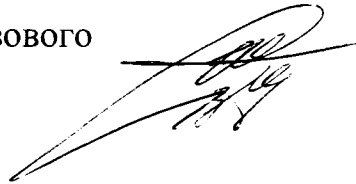
1	2	3	4
			рассмотрении его обращения или запроса иным органом или должностным лицом в соответствии с компетенцией
		4.5. Рассмотрение обращений и запросов и подготовка ответов на них	Цель: обеспечение принятия решения по обращению или запросу. Ценность: сокращение общего срока рассмотрения обращения или запроса за счет использования внутриведомственных процедур
		4.6. Личный прием граждан	Цель: обеспечение оперативного принятия решения по личному обращению или запросу, обеспечение принципа открытости. Ценность: сокращение общего срока рассмотрения обращения или запроса, возможность получения ответа по существу обращения или запроса непосредственно в ходе личного приема
		4.7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений или запросов	Цель: обеспечение рассмотрения обращения или запроса в установленном порядке. Ценность: непосредственной ценности для клиента не выявлено
5	Обеспечение доступа к информации о деятельности министерства	5.1. Размещение информации о деятельности министерства	Цель: обеспечение условий для получения клиентом информации о деятельности министерства, затрагивающей его интересы. Ценность: доступ клиента к информации о деятельности министерства, затрагивающей его интересы, доступным и удобным ему способом
		5.2. Предоставления информации о деятельности министерства по запросам	Цель: адресное направление клиенту информации о деятельности министерства, затрагивающей его интересы. Ценность: доступ клиента к интересующей его информации о деятельности министерства доступным и удобным ему способом
6	Организация отношений с внутренним клиентом	6.1. Формирование кадрового состава	Цель: привлечение и отбор государственных гражданских служащих, кадровое комплектование министерства. Ценность: реализация права на труд в министерстве, отсутствие необоснованных препятствий в

1	2	3	4
			реализации данного права
		6.2. Адаптация	<p>Цель: подготовка вновь принятых на государственную гражданскую службу государственных гражданских служащих к качественному выполнению их профессиональных обязанностей.</p> <p>Ценность: включение государственных гражданских служащих в систему отраслевой специфики структурного подразделения, министерства; включение в систему взаимоотношений коллектива, психологическое освоение и принятие ценностей, норм, правил, принципов и других элементов организационной культуры</p>
		6.3. Оценка компетенций	<p>Цель: оценка соответствия государственного гражданского служащего замещаемой должности.</p> <p>Ценность: на основании результатов оценки формируются индивидуальные планы профессионального и личностного развития государственного гражданского служащего, а также принимается решение о включении в кадровый резерв, осуществляется принятие решения о методах и способах материальной и нематериальной мотивации</p>
		6.4. Профессиональное развитие	<p>Цель: повышение уровня знаний и компетенций государственных гражданских служащих.</p> <p>Ценность: повышение эффективности деятельности государственных гражданских служащих министерства, должностной рост государственных гражданских служащих</p>
		6.5. Мотивация	<p>Цель: положительная мотивация и стимулирование деятельности государственных гражданских служащих.</p> <p>Ценность: положительная оценка результатов государственной гражданской службы, моральная и материальная удовлетворенность государственной гражданской службой, возможность дальнейшего продвижения по государственной</p>

1	2	3	4
			гражданской службе
		6.6. Организация клиентоцентричной корпоративной среды министерства	Цель: формирование позитивного имиджа министерства, повышение престижа государственной гражданской службы, формирование и контроль соблюдения всеми государственными гражданскими служащими министерства принципов клиентоцентричности при выполнении своих должностных обязанностей. Ценность: элементами миссии министерства являются ценности, отражающие идеи и убеждения государственных гражданских служащих по удовлетворению потребностей внешних и внутренних клиентов, и соответствующие им профессиональные и личные качества (компетенции)
		6.7. Организация в министерстве документооборота и оперативного взаимодействия	Цель: документальное обеспечение реализации отдельных полномочий министерства и защита информации. Ценность: удобство работы с документами и служебной информацией, обеспечение оперативного выполнения поручений
		7.1. Наделение полномочиями министерства подведомственных ему государственных учреждений	Цель: нормативное обеспечение реализации функций министерства (государственного учреждения). Ценность: непосредственной ценности для клиента не выявлено
7	Иные функции	7.2. Обеспечение штатной численности и фонда оплаты труда министерства, подведомственных ему государственных учреждений	Цель: кадровое и финансовое обеспечение деятельности министерства (государственного учреждения). Ценность: непосредственной ценности для клиента не выявлено
		7.3. Организация текущей деятельности министерства, подведомственных ему государственных учреждений	Цель: организационное обеспечение деятельности министерства (государственного учреждения). Ценность: непосредственной ценности для клиента не выявлено
		7.4. Координация и контроль деятельности	Цель: обеспечение достижения министерством (государственным учреждением) целей реализации,

1	2	3	4
		министерства, подведомственных ему государственных учреждений	возложенных на него полномочий. Ценность: непосредственной ценности для клиента не выявлено

Заместитель начальника отдела правового
обеспечения правового управления



Д.В. Прудников

Приложение 2

УТВЕРЖДЕНА

приказом министерства
транспорта и дорожного
хозяйства Краснодарского края
от 07.12.2023 № 863

ТИПОВАЯ ФОРМА

реестра межведомственных и внутриведомственных процессов
министерства транспорта и дорожного хозяйства Краснодарского края

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель министра транспорта
и дорожного хозяйства
Краснодарского края

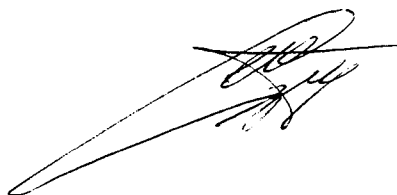
_____ И.О. Фамилия
Дата

РЕЕСТР

межведомственных и внутриведомственных процессов министерства
транспорта и дорожного хозяйства Краснодарского края

ID*	Жизненная ситуация	Название, услуги, функции, сервиса*	Регулиру ющий акт	Группа процессов	Название процесса*	Клиент	Ценность для клиента	Данные на входе	Результат на выходе	Связь с другими процессами	Ответственный за процесс*	Статус процесса*
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

Заместитель начальника отдела правового
обеспечения правового управления



Д.В. Прудников